



**Primer Encuentro Nacional de Bibliotecas
Certificadas de las Instituciones
de Educación Superior (BICIES 2014)**
6 y 7 de noviembre de 2014

Universidad Autónoma de Coahuila Sistema de Infotecas Centrales

**Calidad diferencial en un sistema bibliotecario universitario:
el caso de la Universidad Autónoma de Coahuila**

Dr. Horacio Cárdenas Zardoni

El Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Autónoma de Coahuila cuenta con diez años de haber logrado la certificación de calidad conforme a la Norma NMX-9001-CC-IMNC-2008. Es un sistema amplio que abarca 54 procesos administrados en 15 módulos, uno de ellos el del Sistema de Infotecas Centrales, con cinco procesos certificados desde el año 2005.

La Universidad Autónoma de Coahuila, como muchas otras instituciones del subsector de educación superior, dio entrada a la estrategia de certificación de calidad, como una medida de mejoramiento de la manera en la que hacen las cosas en la parte administrativa, esperando que de esta se derivara también una sensible mejoría en el cumplimiento de sus funciones sustantivas, y sobre todo en los resultados que ofrecen a la sociedad en forma de egresados capaces de desempeñarse productivamente.

El trabajo de investigación plantea que la iniciativa de certificar la calidad no provino de las universidades públicas estatales, sino de la autoridad educativa central, que la asoció a la posibilidad de acceder a recursos económicos extraordinarios, a cambio de los cuales las instituciones estuvieron dispuestas a pasar por alto presuntas intervenciones en su administración y gobierno, e incluso en su autonomía.

Acuerdo 710 por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa de Fortalecimiento de la Calidad en Instituciones Educativas

Diagnóstico

Hacia finales del año 2000, las instituciones de educación superior no atendían sus funciones con los niveles de calidad que demandaba el país, presentando serios rezagos:

- Rigidez de la mayor parte de los programas educativos que se ofertaban;
- Escasos programas de tutoría individual o en grupo para apoyar el aprendizaje del alumnado;
- Solamente el 50% del alumnado de licenciatura y 40% de posgrado lograban concluir sus estudios y
- Notoria la poca pertinencia de los planes y programas de estudios
- Deficiencias en la formación integral de su educación
- Baja calidad del posgrado y un desarrollo desigual de los programas por área del conocimiento;
- Escasa movilidad nacional e internacional de alumnos y profesores;
- Incipientes y poco participativos los procesos de planeación y evaluación;
- Los fondos extraordinarios que operaban desde la década de los noventa se habían enfocado a mejorar la infraestructura de apoyo a la impartición de los programas educativos y a la realización de las actividades de investigación, atendiendo de manera secundaria la mejora de los procesos y resultados educativos

Estrategia de la Secretaría de Educación Pública

- promueve que las instituciones de educación superior realicen ejercicios de planeación estratégica participativa en el que se involucra a los principales actores de la vida académica universitaria para que formulen un Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI) con el propósito de mejorar y asegurar la calidad de sus Programas Educativos,
- Incremento en el número de procesos estratégicos de gestión certificados por normas internacionales tipo ISO 9000:2008
- Hacer depender el acceso a recursos económicos extraordinarios de mecanismos como el registro de las DES ante PROMEP, programas evaluados en el nivel 1 por los CIEES o acreditados por los organismos de COPAES, PE de posgrado inscritos en el PNPC, y que cuenten con procesos de gestión académico-administrativa que estén en vías de certificación o recertificación por normas internacionales tipo ISO-9001:2008

Planteamiento del problema

La Universidad Autónoma de Coahuila es un organismo público descentralizado por servicio, dotado de personalidad jurídica plena y autonomía en los aspectos económico, técnico y administrativo, la totalidad de sus procesos están orientados a cumplir con cada uno de sus fines con la más alta calidad.

La Universidad Autónoma de Coahuila, como muchas de las instituciones integrantes del subsistema público de educación superior, ha establecido un **sistema único de gestión de la calidad**, el cual se restringe a la Administración Central, que sin embargo tiene implicaciones para la totalidad de las Dependencias de Educación Superior adscritas a la UAdeC.

El Sistema de Gestión de Calidad de la UAdeC está referido y cumple con la norma de calidad **NMX-9001-CC-IMNC-2008**. El Sistema de Gestión de Calidad ha sido formulado a partir de 54 procesos necesarios para la prestación de los servicios en 15 módulos, que aunque operan de forma separada, el propio sistema previene la interacción consistente con el resto de los procesos del sistema.

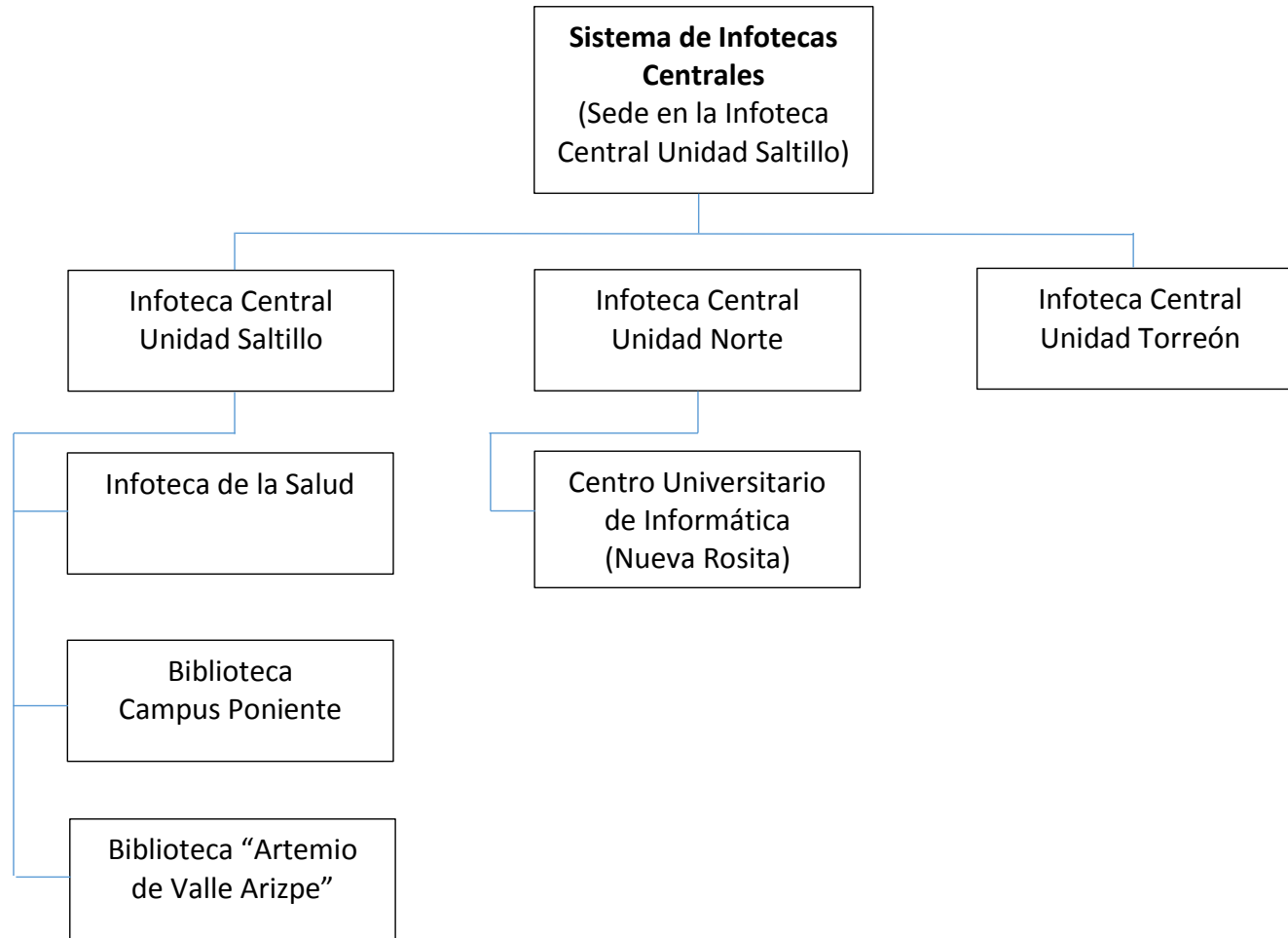
En el momento presente el SGC de está ubicado en el Nivel 3 en cuanto a la madurez de su desempeño de conformidad con la norma ISO 9004-2000, es decir, da evidencia de aproximación sistemática basada en el proceso, manteniéndose en una etapa temprana de mejoras sistemáticas, que si bien es indicativo de que hemos superado la fase de aproximación reactiva, no alcanza los deseables niveles superiores a pesar de los esfuerzos realizados para ello.

El Módulo de Calidad del Sistema de Infotecas Centrales

El Sistema de Infotecas Centrales de la Universidad Autónoma de Coahuila nace en el año 1997 como la respuesta institucional a la necesidad de mejorar y modernizar el conjunto recursos bibliohemerográficos al servicio de la comunidad universitaria para el óptimo desempeño de sus actividades académicas, así como para administrar los nuevos formatos de información que entonces apenas se perfilaban y hoy son una realidad avasalladora.

En tanto proyecto, el SIC se asoció al desarrollo de infraestructura física, en la actualidad cuenta con tres Infotecas Centrales, ubicadas en las sedes de las unidades geográficas de la Universidad, en Saltillo, Torreón y Monclova, así como con tres Infotecas ubicadas en otros tres campus universitarios: la Infoteca de la Salud, el Campus Poniente, ambas en Saltillo, y el Centro Universitario de Informática, ubicado en Nueva Rosita, además de la Biblioteca “Artemio de Valle Arizpe” adscrita a la Escuela de Bachilleres “Dr. Mariano Narváez”

Estructura Orgánica del Sistema de Infotecas Centrales



La UAdeC cuenta además con otras 31 bibliotecas universitarias incorporadas orgánicamente a las Dependencias de Educación Superior, Centros de Investigación y al Hospital Universitario, sobre las que el SIC no ejerce control ni supervisión

Módulo de Infotecas Centrales

creado desde el año 2005, incluye cinco procesos

- ✓ Préstamo de materiales y recursos de información
- ✓ Formación de usuarios
- ✓ Difusión de materiales por vía electrónica
- ✓ Información especializada
- ✓ Procesos Técnicos

El Sistema de Gestión de Calidad del Sistema de Infotecas es uno de los más complejos al interior de la UAdeC, tanto por el número de registros que se llevan para documentar los procesos, como por la cantidad de usuarios a los que se presta servicio cotidianamente.

Pese a estas características, desde que obtuvo la certificación en el año 2005, la ha conservado, dando muestra de estabilidad, y de una mejora lenta pero continua, además de haber desarrollado el aprendizaje indispensable para formular indicadores y elementos de medición que realmente den cuenta del funcionamiento del sistema.

Infotecas integradas al Sistema de Gestión de Calidad



A pesar de su estabilidad y funcionalidad, que aportan su parte al Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Autónoma de Coahuila, hay elementos que podrían ser considerados preocupantes, y que sin embargo nunca han llamado la atención del Consejo de Calidad o de las autoridades universitarias como para ameritar un examen puntual de los alcances, ni a nivel de módulo ni a nivel de sistema.

Sistema de Gestión de Calidad está lejos de abarcar la totalidad de las unidades académico administrativas que prestan los servicios de información de la Universidad, lo que por sí mismo implica que algunos usuarios estén recibiendo servicios de calidad certificada, en tanto que otros no, lo cual no necesariamente significa que carezcan de la calidad a la que tienen derecho a aspirar en tanto universitarios, ciudadanos y cualquier otra categorización que se desee utilizar, pero sí, que existiendo parámetros de calidad, estos no se aplican a todos los demandantes de servicio, generándose en consecuencia un tratamiento diferencial, el cual tiene derivaciones en cuanto a la equidad y la igualdad de oportunidades de acceso a los acervos y los elementos de soporte para su mejor aprovechamiento.

Hipótesis

Como hipótesis de trabajo se plantearon las siguientes:

El Sistema de Gestión de Calidad de la UAdeC no plantea la cobertura de las necesidades de información en igualdad de oportunidades ni equidad en el acceso a la totalidad de los integrantes de la comunidad universitaria

El diferencial de atención a las necesidades de información por parte de la institución, no es motivo ni causa para hacer peligrar la certificación de calidad del Módulo de Infotecas Centrales o de la propia Universidad Autónoma de Coahuila.

Objetivos

Analizar la realidad del Sistema de Gestión de Calidad de la UAdeC buscando identificar, de existir, el tratamiento diferencial en los servicios de préstamo de materiales y recursos de información

Proponer una estrategia para equilibrar la prestación de servicios de préstamo de materiales y recursos de información a la totalidad de la población de la UAdeC, independientemente de la ubicación geográfica del campus en el que desarrollan sus actividades académicas.

Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del Sistema de Infotecas y su cobertura		
Proceso	Cobertura de la comunidad universitaria	DES a las que presta servicio
Préstamo de materiales y recursos de información	Unidad Camporredondo de la Unidad Saltillo Ciudad Universitaria de Torreón Unidad Norte, Monclova	Economía Mercadotecnia Físico Matemáticas (Ingeniería Civil) Sicología Ciencias Biológicas Arquitectura Ingeniería Civil Ciencias de la Comunidad Administración Fiscal y Financiera Sicología FCA Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica Facultad de Metalurgia
Formación de usuarios	DES de la Unidad Saltillo DES de la Unidad Norte (Monclova) DES de la Ciudad Universitaria de Torreón	(exceptuando Parras de la Fuente) Se excluyen las DES que no están en el campus Se excluyen las DES que no están en la ciudad universitaria
Difusión de materiales por vía electrónica	Toda la comunidad universitaria	
Información especializada	Toda la comunidad universitaria	
Procesos Técnicos	Infotecas y bibliotecas adscritas a las DES, cuyos acervos se adquieren centralizadamente	

Infotecas y bibliotecas de la UAdeC que cuentan con arcos magnéticos y book check				
Infoteca o biblioteca	Arco magnético	bookcheck	Status	Pertenece al SGC
Infoteca Central Saltillo	si	si	Operando	Si
Infoteca Central Norte (Monclova)	si	si	operando	Si
Infoteca Central Torreón	si	si	operando	Si
Biblioteca "Ing. Enrique Reyna Herosillo" de la Facultad de Ciencias Químicas	si	si	Operando deficiente	No
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Comunicación	si	si	operando	no
Biblioteca "Lic. Francisco García Cárdenas" de la Facultad de Jurisprudencia	si	si	Operando deficiente	no
Biblioteca Campus Poniente	si	si	operando	no
Biblioteca "Profr. Guillermo Meléndez" de la Facultad de Sistemas	si	si	operando	no
Infoteca de la Salud	si	si	No funciona	no
Biblioteca de la Facultad de Medicina de la Unidad Torreón			operando	no
Biblioteca "Profr. Alirio Campos Chanto" Escuela Superior de Música	si	si	No funcionan	no
Biblioteca "José García Rodríguez "Escuela de Bachilleres Ateneo Fuente	si	no	Nuevo, sin instalar	no
Biblioteca "Artemio De Valle Arizpe"	si	no	operando	no
Biblioteca de la Facultad De Ciencias Políticas Y Sociales	si	si	operando	no
Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Administración	si	si	Sin instalar	no
Biblioteca de la Facultad de Derecho	si	si	Operando, acervo sin cintas magnéticas	no
Biblioteca "Lic. Jesús María del Bosque" Facultad de Odontología	si	si	operando	no
Biblioteca de la Escuela de Administración de San Pedro	si	si	operando	no
Biblioteca de la Facultad de Enfermería	si	si	Book check no funciona	no
Biblioteca "Vito Alessio Robles" Escuela de Bachilleres Venustiano Carranza	si	no	No funciona	no
Biblioteca "Ing. Anibal Flores Neyra" Escuela de Bachilleres Agua Nueva	si	no	No funciona	no
Biblioteca de la Facultad de Administración y Contaduría (Piedras Negras)	si	si	No funcionan	no
Biblioteca "Ing. José Castaldi" FIME Monclova	si	si	operando	no
Biblioteca "Lic. Evaristo Pérez Arreola" Escuela de Sistemas (Acuña)	si	si	operando	no

De las 38 Infotecas y bibliotecas universitarias, solamente tienen equipamiento de seguridad 25, de ellas solamente 17 tienen su arco magnético en operación, de ellas 5 no cuentan con bookcheck, una biblioteca reporta contar con el equipo, pero no a todo su acervo tiene la cinta magnética. Elementos indispensables para hacer funcional el equipamiento de seguridad bibliotecaria y por el otro, el Sistema de Gestión de Calidad, si hubiera la intención de incorporarlas.

Infotecas y bibliotecas de la UAdeC que administran sus acervos con el sistema Aleph

Infoteca o biblioteca	Pertenece al Sistema de Gestión de Calidad	Pertenecen al sistema de Infotecas Centrales
Infoteca Central Saltillo	Si	Si
Infoteca Central Norte (Monclova)	Si	Si
Infoteca Central Torreón	Si	Si
Biblioteca "Ing. Enrique Reyna Herмосillo" de la Facultad de Ciencias Químicas	No	No
Biblioteca "Lic. Francisco García Cárdenas" de la Facultad de Jurisprudencia	No	No
Biblioteca Campus Poniente	No	Si
Biblioteca "Profr. Guillermo Meléndez" de la Facultad de Sistemas	No	No
Infoteca de la Salud	No	Si
Biblioteca de la Facultad de Medicina de la Unidad Torreón	No	No

En una situación todavía peor están las otras 29 bibliotecas universitarias, las cuales no cuentan con ninguna de las dos ventajas, la de estar automatizadas ni pertenecer al sistema de calidad, si bien para esto último primero deberían tener al menos una terminal del sistema Aleph.

Proceso de Formación de Usuarios

es otro de los que rinde elevados índices de satisfacción por parte de los clientes, sin embargo estos datos no reflejan la realidad del proceso ni de la función, pues escapan a la responsabilidad de quienes lo tienen a su cargo en la parte operativa, la práctica de este proceso certificado dista mucho de ser ideal.

para el actual período lectivo, como población objetivo se contemplaron las 25 DES de la Unidad Saltillo, pero solo se pudieron impartir los cursos de inducción a los servicios bibliotecarios a 9 de ellas, por lo tanto, de los 4,024 alumnos de primer ingreso, solo se impartió a 545, menos del 13.5%, y se está hablando de un proceso certificado con índices de satisfacción superiores al 97% en las últimas tres evaluaciones.

Obvio, si se evaluara la cobertura y no la satisfacción del proceso de Formación de Usuarios, peligraría la certificación de calidad.

Hablando de los procesos de préstamo de materiales y recursos de información y de formación de usuarios adscritos al Sistema de Gestión de Calidad del Sistema de Infotecas Centrales, son estos los que deberían habilitar al usuario universitario o externo de las habilidades básicas para satisfacer sus necesidades de información, sean académicas o personales.

Es entendible desde el punto de vista económico, aunque no desde el operativo ni de coherencia del modelo educativo de la institución, que luego de casi diez años de formalizado, **ni una sola biblioteca se haya incorporado** a las tres Infotecas Centrales con las que nació el módulo, ni siquiera aquellas dentro de la órbita de las tres sedes

Al menos en la UAdeC, el SGC, la pretensión no ha sido nunca llegar hasta sus últimos alcances posibles, la cobertura con igual calidad a todos los usuarios potenciales, sin importar su ubicación geográfica, sino alcanzar y mantener un estándar mínimo que cumpla el objetivo de satisfacer un compromiso de la institución con la Secretaría de Educación Pública, uno que se traduce en beneplácito de la autoridad central y la expectativa de acceder a una mayor proporción en la bolsa de recursos extraordinarios concursables, siendo una inferencia pertinente que tampoco la SEP tiene perfectamente clara cuál es su política respecto a la certificación de calidad: si esta debería ser exhaustiva o meramente superficial

Resultados

Como se ha visto a lo largo del examen de tres procesos certificados del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Autónoma de Coahuila adscritos al Sistema de Infotecas Centrales, la institución cumple con los requisitos para el sostenimiento de la certificación de calidad: sus indicadores de proceso, tanto como sus indicadores de servicio se hallan sobradamente por encima de las metas del SGC, pudiendo enfrentar la exigencia de revisión al alza a principios de cada año.

Módulo de Infotecas es un sólido pilar del Sistema de Gestión de Calidad, aunque los servicios bibliotecarios que ofrece a la comunidad universitaria y a la sociedad en general, tengan deficiencias que el SGC no considera parte de su ámbito

El punto más grave de esta situación es que mientras que existen Infotecas que ofrecen los servicios con los más altos estándares de calidad, otras no cuentan con los recursos tecnológicos que la propia UAdeC dispuso como estándares, siendo la solución a este conflicto muy simple:

no entran en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, por lo tanto no son revisados, no son auditados, no forman parte de la mejora continua, lo cual se traduce en que una parte del alumnado reciba servicios bibliotecarios certificados, y otra mucho mayor permanezca al margen de ellos, a veces durante toda su estancia en la universidad.

En relación a las hipótesis de trabajo planteadas originalmente, se puede **concluir:**

Primera hipótesis, referente a que el Sistema de Gestión de Calidad de la UAdeC no plantea la cobertura de las necesidades de información en igualdad de oportunidades ni equidad en el acceso a la totalidad de los integrantes de la comunidad universitaria, se considera probada; pese a lo exhaustivo que es el SGC sobre los puntos bajo su control, existen grandes lagunas, sobre todo en cuanto a la cobertura con calidad, que deberían ser subsanadas o replanteadas, pues son incompatibles con un concepto amplio de lo que ha de ser la educación de calidad.

Segunda hipótesis, relativa a que el diferencial de atención a las necesidades de información por parte de la institución, no es motivo ni causa para hacer peligrar la certificación de calidad del Módulo de Infotecas Centrales o de la propia Universidad Autónoma de Coahuila, se considera igualmente probada. El SGC se apega a la norma en todos los elementos que contiene, razón por la cual la UAdeC podrá mantener indefinidamente su certificación, sin embargo la autoridad universitaria, tanto como la autoridad educativa central deben estar conscientes y procurar subsanar a la brevedad posible ese diferencial en la calidad de los servicios de información que se prestan a los universitarios.

Conclusiones y recomendaciones

La certificación de calidad es una aportación valiosa al funcionamiento de las instituciones de educación superior, sin embargo la carencia de lineamientos de cobertura y estándares, propicia que la certificación sea parcial, que no ofrezca sus beneficios a la totalidad de la población objetivo de los servicios educativos en general, y particularmente de los servicios bibliotecarios.

Cumplir con estándares de calidad implica fuertes gastos de inversión y mantenimiento de equipos, la norma misma previene que para el sostenimiento de la certificación debe proveerse de los recursos económicos que hagan posible el funcionamiento de los sistemas tal como se especificó que deberían funcionar.

La Gestión de la Calidad es la gran oportunidad de romper con la inercia y con la cultura de la aplicación reactiva de recursos financieros, debiendo pasar ahora a una presupuestación efectiva y funcional, para que el dinero necesario para la continuidad de la operación esté disponible. Esto debería seguirse de una política universitaria para que la totalidad de los equipos estuvieran permanentemente en condiciones operativas.

La evolución natural debería ir en el sentido del uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación, de tal forma que cada vez mayor número de actividades, el caso de los cursos de inducción a través de videos y plataformas interactivas, se lleven por este medio, haciendo innecesario el traslado, que hasta el momento es uno de los principales impedimentos.

El seguir prestando servicios diferenciales, en este caso los de información, es incompatible no solamente con los sistemas de calidad, sino con los principios de equidad e igualdad de oportunidades que rigen al sistema educativo mexicano.

Universidad Autónoma de Coahuila

Sistema de Infotecas Centrales



Dr. Horacio Cárdenas Zardoni

zardoni@uadec.edu.mx